



人材教育 2014年6月

人事の職場拝見！ 巻き込み型教育で当事者意識を刺激 お客さま志向を生む経営理念の共有

人事の職場拝見！

第41回



社員からアルバイトまで全従業員が経営理念を理解、共有できるよう日々取り組むメンバーたち。写真左が人材共有担当アドバンスドシニアマネージャーの石野直樹氏。

【今月の現場】

ねぎし
フードサービス

巻き込み型教育で当事者意識を刺激 お客さま志向を生む経営理念の共有

人は財産であり、教わる側と教える側が共に学び、人の成長が会社の成長となって共に育つ、「人材共有」。牛たん専門店「ねぎし」を運営する、ねぎしフードサービスが掲げる教育方針だ。経営理念の共有と巻き込み型の店舗共有により、「お客さまの笑顔と満足」を実現する同社の取り組みを紹介する。



おいしい味づくりで楽しい街づくり
ねぎしフードサービス

■会社データ
創業：1981年
従業員数：正社員110名、アルバイト870名（2013年12月現在）
事業内容：牛たんを主力メニューとする「牛たん・とろろ・まめし ねぎし」を都内33店舗、韓国料理「コバン・コバン」を1店舗展開
■部門データ
人事担当：3名
職務内容：研修の企画および実施等、人材育成全般

経営理念の共有で “客を思う心”を育てる

「お客さまにおいしさまごころを」「お客さまの喜びを自分の喜びとして親切と奉仕に努める」を経営理念に掲げる、ねぎしフードサービス。

アドバンスドシニアマネージャーの石野直樹氏は、「お客さまの喜びと満足を得るために何より大事なのが理念の共有と、ねぎしフードサービスが何のために存在しているか、仕事の目的は何かを理解することで」と語る。

ねぎしの店舗には商品やサービスに関するアンケートはがきが常設され、毎月1000枚以上が送られてくる。はがきには「輝いているスタッフ」の名前と自由記入欄があり、お客さまから評価を得たスタッフには、お客さまのコメントがそのまま転写された賞状が渡される。

「朝礼などで読み上げて手渡すことで、ということがお客さまに喜ばれるのがわかるのです。受け取ったスタッフはもちろん嬉しいですし、周囲への刺激にもなります」この仕組みにより、「お客さまか

ら評価をいただいている」という意識が芽生え、アルバイトの行動も変わったという。

「“思い8割、スキル2割”と書いていますが、どんなに技術を持っていても、お客さまを大切にするという“思い”がなければ仕事ではなく、ただの作業になってしまいます。根幹に経営理念が浸み込んでいれば、その日の気分や調子に左右されず、お客さまを第一に考えた行動が取れるようになるのです」

“我がごと”として取り組む環境づくり

ねぎしでは経営指針書に基づき、各店舗の年次計画を店長と共に作成するが、その実行には店舗スタッフをまとめ、チーム力を高める店長のリーダーシップやコミュニケーション能力が不可欠だ。そうしたスキルを高めるために活用しているのが年2回の「クレンリネスコンテスト」である。

同コンテストは店舗対抗で行われるが、アルバイトも含め全従業員が協力し、日々、丁寧な清掃を心がけなければ上位にはなれない。アルバイトが自分の店舗や店長、顧客のためにどれだけ頑張れるか、店長の目線のコミュニケーションによって大きな差が出るという。

「スタッフ全員が“我がごと”と捉えて取り組める環境づくりが何より大切です。これはコンテストだけでなく、店舗の年次計画の達成も左右します」

各店舗の社員数は2～3名。計画の実現や店舗の課題改善にもアルバイトを巻き込んだ、チームでの取り組みが重要なのだ。

“思い”を発信できる 店長を育成する研修

各店舗の成長のカギを握る店長。その店長が自ら成長していくための施策の1つが、“プロジェクト活動”である。複数の店長がチームを組み、どのような活動をするか、課題の解決・改善のためには何をすべきか、どのタイミングで、どのようなサイクルで実施すればよいか、全て自分たちで考え実行していく。クレンリネスコンテストもプロジェクトから生まれた取り組みだ。

だが一方で、店長教育の仕組みづくりが今後の課題だと石野氏は言う。

「店長は店舗経営者として、経営理念に沿って自分の店がどうなっていきたいかという“思い”をスタッフに発信できなければいけません。その“思い”の部分の見える化、話せる化ができるようになるためのコミュニケーションやコーチングスキルの向上を含め、どのような研修をしていくべきかを考えています」

会社がめざすものと店長の思いをスタッフ全員が我がごととして捉え、理解し、共有する——。そこ

縁の下の力持ち



「働く」に対する心構えを変えていきたい
外国人社員・アルバイトの教育とコミュニケーションの翻訳、研修の企画・実施担当
丁文娟氏

ねぎしで4年間アルバイトをし、2年前に社員になりました。以前店舗で研修をして、あるアルバイトさんの、「お金をもらうために働く」から「お客さまに満足していただきたいから頑張る」という心の変化を見た時は、仕事のやりがいを感じました。研修では文化の違いや接客の心構えを教え、私のようなFパートナー（外国人アルバイト）から社員になる人を増やしていきたいですね。



働いている人が「楽しい」と感じる場所に
新卒新入社員研修、店舗OJT担当
厨川優子氏

3月までコバン・コバンに在籍し、店内でA（日本人アルバイト）・Fパートナーの研修を実施していました。研修では内容の興味だけでなく、自分が率先してやって見せることも大切にしてきました。飲食店は空間を提供する場でもあり、スタッフが楽しくなければ、お客さまに伝わってしまいます。どの店舗も、働いている人が楽しいと感じる場所であるために、研修で思いやスキルを補っていきたくです。

から生まれるスタッフ同士のチーム力、店舗同士のチーム力が、これからはねぎしの成長の柱となっていく。

ねぎしフードサービスの人事のポイント！

一、経営理念の共有

迷った時も経営理念に基づき、お客さまのことを第一に考えれば、必然的に答えが見えてくる

一、“我がごと”意識の醸成

たとえアルバイトであっても、自分のこととして捉え、動けるスタッフが店舗を変えていく

一、チーム力を高める店長の育成

会社の思い、自分自身の思いをスタッフにきちんと発信できる店長がチーム力のある店舗をつくる